

Gabriel Bartl, Niklas Creemers, Katharina Donderer, Holger Floeting

# Praxisbeispiel München

Konfliktvermittlung in den öffentlichen Räumen  
einer Metropole

Konfliktvermittlung in den öffentlichen Räumen einer Metropole	
Stadt	München (Bayern)
Projekt / Maßnahme	Allparteiliches Konfliktmanagement in München (AKIM)
Beteiligte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialreferat – Amt für Wohnen und Migration</li> <li>• Kreisverwaltungsreferat der Stadt München</li> <li>• Baureferat der Stadt München</li> <li>• Hauptabteilung Gartenbau des Baureferats der Stadt München</li> <li>• Kommunalreferat der Stadt München</li> <li>• Jugendamt der Stadt München</li> <li>• Münchner Bezirksausschüsse</li> <li>• Polizeipräsidium München</li> <li>• Wohnungsbaugesellschaften</li> <li>• Bewohnerschaft</li> <li>• Nutzergruppen im öffentlichen Raum</li> </ul>
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenmittel der Stadt München</li> </ul>
Laufzeit	seit 2015 (laufend)
Informationsstand	April 2020
Ausgangslage	
<p>Mit der steigenden Diversität von Städten werden öffentliche Räume von den Stadtbewohner*innen und Personengruppen unterschiedlicher Milieus und in unterschiedlichen Lebenslagen zunehmend vielfältig genutzt. Das Aufeinandertreffen unterschiedlicher Alltagskulturen und -praktiken kann zu Irritationen, Nutzungs- und Raumkonflikten in Städten und Stadtquartieren führen. Solche Auseinandersetzungen und Spannungen fallen nicht unbedingt in die Zuständigkeit von Polizei oder Ordnungsamt. Darüber hinaus sind repressive Maßnahmen aufgrund der Komplexität solcher Konflikte häufig unzureichend, um angemessen auf die Problemlagen zu reagieren. In München agiert die Gemeinwesenstelle SteG als Mediator bei nachbarschaftlichen Konflikten und Auseinandersetzungen in Quartieren. Zuletzt wurde in der Stadt aber auch eine stetige Zunahme von Konflikten im öffentlichen Raum beobachtet, bei denen es keine Ansprechpartner*innen gibt und an denen Gruppen beteiligt sind, die nur schwer durch nachbarschaftliche Mediationsverfahren erreichbar sind. In der Konsequenz richtete die Stadt München 2015 das Allparteiliche Konfliktmanagement (AKIM) als zentrale gesamtstädtische Fachstelle für Konflikte im öffentlichen Raum mit unklaren Konfliktlinien und Ansprechpartner*innen als Teil der Stabsstelle „Bürgerschaftliches Engagement und Konfliktmanagement BEK“ im Amt für Wohnen und Migration ein (AKIM 2020).</p>	
Vorgehen	
<p>Ziel von AKIM ist es, bei Nutzungskonflikten im öffentlichen Raum mithilfe kommunikativer Mittel vermittelnd und beruhigend einzugreifen. Dabei befasst sich die Stelle grundsätzlich mit Störungen und urbanen Phänomenen im öffentlichen Raum, die nicht in die Zuständigkeit anderer Stellen der Stadtverwaltung fallen, bei denen es keine eindeutig identifizierbaren Beteiligten gibt und/oder bei denen der Einsatz ordnungsrechtlicher Maßnahmen unverhältnismäßig wäre. Die</p>	

Arbeit von AKIM zielt darauf ab, nachhaltige Lösungen zu entwickeln, um Konflikte so zu entschärfen, dass Toleranz und Verständnis in der Stadtgesellschaft gefördert werden und die friedliche Nutzung des öffentlichen Raums durch alle Bevölkerungsgruppen ermöglicht wird (LH München 2018: 5).

Wird ein Anliegen durch Bürger\*innen, die Münchner Bezirksausschüsse, die Beschwerdestelle des Oberbürgermeisters oder das Kreisverwaltungsreferat an AKIM herangetragen, verschaffen sich die Konfliktmanager\*innen durch das Aufsuchen der Plätze und persönliche Gespräche mit den Konfliktparteien vor Ort zunächst einen Überblick über die Problemlage. Daran anschließend erfolgen gemeinsam mit allen Beteiligten eine Analyse der Konfliktsituation und die daran anknüpfende Erarbeitung von Lösungsstrategien. Entsprechend des auf Allparteilichkeit beruhenden Ansatzes werden dabei die Interessen aller Gruppen erfasst und berücksichtigt. Zentrales Anliegen ist dabei, den jeweiligen Konfliktparteien die unterschiedlichen Sichtweisen zu verdeutlichen, um Vorurteile abzubauen, das gegenseitige Verständnis zu stärken und in der Folge ein rücksichtsvolles Verhalten zu fördern. Die entwickelten Maßnahmen sollen dabei die Wünsche und Vorstellungen aller Beteiligten ausbalancieren. Insgesamt beruht die Vorgehensweise bei der Konfliktbearbeitung somit auf aktiver Partizipation, Selbst-Reflexion und Begegnung (LH München 2018: 11).



Abbildung 1: Zwei Mitarbeiterinnen von AKIM (Quelle: AKIM/Michael Nagy)

Das Einsatzgebiet und die Handlungsfelder des Allparteilichen Konfliktmanagements sind vielfältig. So kommt AKIM z.B. bei nächtlichen Nutzungs- und Feierkonflikten in der Münchner Innenstadt, im Umfeld von Geflüchtetenunterkünften, aber auch bei Konflikten mit Wohnungs- und Obdachlosen sowie Jugendlichen auf öffentlichen Plätzen, in Parks und Wohnanlagen zum Einsatz (LH München 2018: 14). Oftmals handelt es sich dabei um klassische quartiersbe-

zogene Konfliktsituationen im Bereich Lärm, Müll, wildes Urinieren oder Vandalismus (Allparteiliches Konfliktmanagement München 2020). Die jeweils ergriffenen Vorgehensweisen sind einzel-fallabhängig und an die jeweilige Konfliktsituation angepasst, umfassen jedoch im Wesentlichen Maßnahmen der Sensibilisierung, Konfliktmoderation, Koordination und des Konfliktmanagements sowie die Präsenz vor Ort (LH München 2018: 6). Dabei ist die Arbeit von AKIM auf die Kooperation mit anderen Akteur\*innen angewiesen. So arbeitet AKIM mit anderen Stellen zusammen, beispielsweise mit dem Baureferat, dem Kreisverwaltungsreferat oder der Polizei, oder leitet spezifische Anliegen an diese weiter. Häufig werden für das Konfliktmanagement je nach Fall weitere städtische Behörden oder soziale Institutionen hinzugezogen, z.B. Streetwork, Quartiersmanagement oder Wohnungsbaugesellschaften (AKIM 2020).

Um beispielsweise die negativen Auswirkungen des nächtlichen Feierns im öffentlichen Raum auf die Lebensqualität von Anwohnenden zu reduzieren, warben Mitarbeitende von AKIM in einem Ausgeviertel aktiv um Verständnis und Kooperation. So wiesen die Konfliktmanager\*innen Feiernde dort auf die Bedürfnisse der Anwohnenden hin und sensibilisierten letztere gleichzeitig für neue Phänomene und Nutzungen des öffentlichen Raums, um gegenseitig für Verständnis und Toleranz zu werben.



Abbildung 2: Zwei Mitarbeiterinnen von AKIM im Gespräch  
(Quelle: AKIM/Michael Nagy).

In einem ähnlich gelagerten Fall wurde ergänzend zur Informationsarbeit im Quartier ein halbjährlich stattfindender runder Tisch mit Anwohnenden, Gewerbetreibenden, Polizei, städtischen Referent\*innen und Streetwork eingerichtet, um einen dauerhaften Austausch der Beteiligten zu ermöglichen (LH München 2018: 16). Beschwerden über Lärm, Müll, Vandalismus und Alkohol- sowie Drogenkonsum auf einem öffentlichen Platz begegnete AKIM mit Ortsgesprächen und der Schaffung von Begegnungsmöglichkeiten für die Konfliktparteien, bei denen die Bürger\*innen sich kennenlernen konnten, für ihr Umfeld und ihr Handeln sensibilisiert wurden und so Vorurteile ab- und gegenseitiges Verständnis aufbauen konnten (LH München 2018: 17). Im Rahmen der quartiersbezogenen Arbeit entwickelt AKIM zudem punktuelle Angebote, um die Kontaktaufnahme zu Jugendlichen zu fördern, beispielsweise durch die Organisation eines Fußballturniers in Zusammenarbeit mit den ansässigen sozialen Einrichtungen (AKIM 2020). Darüber hinaus fördert AKIM das friedliche Zusammenleben und Miteinander von Geflüchteten und Anwohnenden von Geflüchtetenunterkünften, indem geschulte Fachkräfte mit Flucht- und/oder Migrationshintergrund in den Unterkünften moderierte Diskussionsrunden zum gemeinschaftlichen Miteinander im öffentlichen Raum anbieten. Diese sensibilisieren Geflüchtete für kulturelle Unterschiede, fördern ihr eigenständiges Handeln und erleichtern ihnen die gesellschaftliche Integration (LH München 2018: 18).

Neben der Lösung einzelner Konflikte besteht der zweite Schwerpunkt von AKIM darin, ein grundsätzliches Verständnis für städtische Veränderungen zu schaffen und durch Lobbyarbeit, Aufklärung und Vernetzung innerhalb der Verwaltung und Stadtpolitik dazu beizutragen, dass Störungen und Alltagsirritationen, die zur Normalität des Lebens in diversen Städten gehören, nicht generell als Sicherheitsphänomene, sondern vielmehr als Fragen von Nachbarschaftlichkeit, Dialog und Vertrauen zwischen den Beteiligten verstanden und behandelt werden. Dazu organisiert AKIM Schulungen und Fachtagungen zum Umgang mit Konflikten sowie zur alternativen Konfliktbearbeitung und hat 2018 ein interkommunales Netzwerk initiiert, in dem sich kommunale Vertreter\*innen jährlich über Herausforderungen und Ansätze des kommunalen Konfliktmanagements austauschen (LH München 2018: 10).

Auch wenn Irritationen oftmals nicht vollständig beseitigt und Konflikte nicht immer abschließend gelöst werden können, hat die Arbeit von AKIM vielerorts zu mehr Verständnis und einem ruhigeren, rücksichtsvolleren Umgang im öffentlichen Raum geführt, wie Abschlussbefragungen im Rahmen einzelner Projekte zeigen. Oft reicht dazu allein die Präsenz von AKIM als Ansprechpartner für die Beteiligten. Auch innerhalb der städtischen Verwaltung verändern sich das Problemverständnis und die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit Fragen von Konflikten im öffentlichen Raum durch die Tätigkeit von AKIM. Konflikte und Irritationen werden hier zunehmend auch als Themen des städtischen Zusammenlebens, sozialen Vertrauens und gesellschaftlichen Zusammenhalts wahrgenommen (AKIM 2020). Der Erfolg des Konfliktmanagements zeigt sich auch daran, dass in anderen Städten bereits nach dem Vorbild von AKIM ähnliche Konzepte zur Konfliktbearbeitung im öffentlichen Raum geplant sind, beispielsweise in Heidelberg und Nürnberg. Die Arbeit von AKIM stößt jedoch auch an Grenzen. So ist sie zum einen auf die Bereitschaft zur freiwilligen Mitarbeit aller Beteiligten vor Ort sowie anderer betroffener Ämter und Fachbereiche angewiesen; zum anderen lassen sich die zahlreichen, teils divergierenden Bedürfnisse in einer vielfältigen Stadtgesellschaft nicht immer in Einklang bringen, so dass Konflikte auch nach dem Einsatz bestehen bleiben (AKIM 2020).

#### Quellen

Allparteiliches Konfliktmanagement München (AKIM) (2020). Telefoninterview mit dem Allparteilichen Konfliktmanagement München, März 2020, Difu.

Landeshauptstadt (LH) München (2018). AKIM. Konfliktmanagement im öffentlichen Raum. URL: [https://www.muenchen.de/rathaus/dam/jcr:5c3bc072-c16b-4e9e-995a-8454299d97c7/AKIM\\_Flyer\\_07\\_2019\\_barrierefrei.pdf](https://www.muenchen.de/rathaus/dam/jcr:5c3bc072-c16b-4e9e-995a-8454299d97c7/AKIM_Flyer_07_2019_barrierefrei.pdf) [Zugriff: 20.04.2020].

#### Mehr Informationen

Website des Allparteilichen Konfliktmanagements:

<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt/akim.html>

Zusammenfassung und ausgewählte Praxisbeispiele von AKIM: <https://www.sozialraum.de/akim-allparteiliches-konfliktmanagement-in-oeffentlichen-raum-der-stadt-muenchen.php>

Städtischer Sicherheitsbericht der Landeshauptstadt München:

<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Sicherheit/Sicherheitsbericht.html>

#### Handlungsfelder

Information und Wissen, Kooperation und Koordination, Planen und Gestalten, Sozialraum und Quartier

#### Schlagwörter

Kommunen, Nachbarschaft, Stadt, Stadtquartier, Wohnumfeld